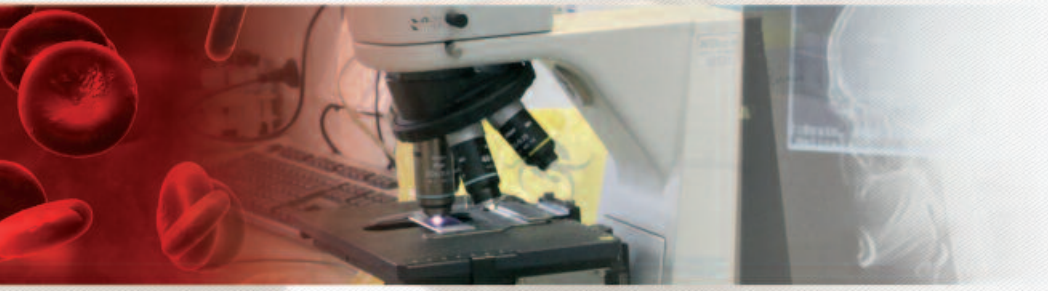
LIVRET D'ACCUEIL

CHAM
Centre Hospitalier
de l'Arrondissement
de Montreuil-sur-mer



VOTRE ACCUEIL 06

- Les formalités d'admission 06
- Que payerez-vous ? 08

Zoom sur... l'activité libérale 09

VIE PRATIQUE 10

- Repas, chambre, linge, dépôt d'argent et objets précieux ... 10
- Visites, permissions, téléviseur, téléphone 11
- Multimédia, presse – cafétéria, coiffeur, associations, cultes 12

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL 13

- Vos devoirs 13

Zoom sur... l'hygiène au C.H.A.M. 14

- Vos droits 15
- La Charte de la personne hospitalisée 16
- Les professionnels qui vous entourent 19

L'HEURE DE LA SORTIE 20

LA QUALITÉ AU C.H.A.M. 21

- Qu'est-ce que la certification ? 21
- Quelques indicateurs qualité 22

Zoom sur... le développement durable au C.H.A.M. 23

LE C.H.A.M., VOTRE ÉTABLISSEMENT AUX MULTIPLES FACETTES 24

- Les différents sites qui composent le C.H.A.M. 24
- Comment venir et se repérer au C.H.A.M. ? 24
- Organisation administrative du C.H.A.M. 25

Zoom sur... quelques chiffres clé 25

- Le fonctionnement du C.H.A.M. 26
- Mémo téléphonique et numéros utiles 28

INFORMATIONS PERSONNELLES 29

LE DON D'ORGANES 30

Ce sigle indique qu'un feuillet spécifique sur le thème est disponible à l'accueil ; n'hésitez pas à le solliciter !

Des fiches d'accueil en langue étrangère sont disponibles à l'accueil.
Index cards in foreign language are available on the reception.

CHAM
Bie

Diverses raisons peuvent nous conduire un jour ou l'autre à entrer dans un hôpital : se faire soigner, venir en consultation, pour de la rééducation ou pour accoucher, visiter un être cher ou bien connu.

Ce livret d'accueil est ainsi destiné à tous. L'accueil signifie pour nous – Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer – certes un accueil au moment de l'entrée, mais également les jours suivants durant toute la prise en charge du patient.

Ce livret vous permet ainsi de bien comprendre le fonctionnement de notre hôpital, « votre » hopital. Nous avons essayé d'être le plus complet pour répondre à un certain nombre de questions que vous pouvez vous poser. Notre ambition est d'assurer la meilleure prise en charge possible. L'ensemble des personnels y est attaché. Personnels dévoués et compétents, chacun a à cœur de répondre aux exigences de qualité et de sécurité des soins.

Notre objectif au C.H.A.M. est de satisfaire vos attentes, de soulager votre douleur, de bien soigner tout simplement. J'espère qu'il est et qu'il en sera toujours ainsi.

Très sincèrement

Philippe BOUCEY
Directeur du C.H.A.M.
Novembre 2011

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Le bureau des admissions, situé dans le hall d'entrée, est à votre disposition pour toutes les formalités administratives :

DU LUNDI AU VENDREDI DE 7H30 À 18H
LE SAMEDI DE 7H30 À 15H30.

Ces formalités sont indispensables, et toute négligence de votre part peut conduire à laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjour.

SAUF URGENCE, il est nécessaire de présenter à l'agent d'accueil :

- Votre carte d'identité ou passeport ;
- Votre carte Vitale et attestation de prise en charge ;
- Votre carte de mutuelle ou attestation de prise en charge.

Selon votre situation, des pièces complémentaires vous seront également demandées *(voir le tableau ci-contre)*.

Il est important aussi d'apporter :

- Le carnet de santé pour les enfants ;
- Le justificatif de déclaration du médecin traitant ;
- L'imprimé de « convocation » ou le carton de rendez-vous, ou le courrier de votre médecin traitant ;
- Les résultats d'examens récents (laboratoires, radiographies...) ;
- La liste du traitement habituel.

En cas d'arrivée EN URGENCE, un dossier minimal est constitué à votre entrée, la priorité étant donnée aux soins. Il convient de le faire compléter par votre famille ou vous-même dans les deux jours suivant votre entrée.

Pour les MINEURS, une autorisation de soins et/ou d'opérer signée par les deux titulaires de l'autorité parentale, ou les représentants légaux, est indispensable. Seuls les soins bénins et courants peuvent être consentis par un seul titulaire de l'autorité parentale. Bien sûr, en cas d'urgence vitale, les soins sont immédiatement donnés.

Pour les MAJEURS SOUS TUTELLE, l'autorisation écrite du tuteur est également nécessaire.

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ !

1 ERREUR = 1 RISQUE MÉDICAL

Pour votre sécurité, il est important de présenter votre pièce d'identité, votre carte vitale et votre carte de mutuelle, afin de vérifier l'exactitude des informations en registrées.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DOCUMENTS À FOURNIR

DANS TOUS LES CAS :

- carte d'identité
- carte vitale à jour mentionnant la date de prise en charge à 100%
- carte mutuelle

SITUATION PARTICULIÈRE	DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES À PRÉSENTER
Maternité	• Carte vitale à jour (mentionnant la date de prise en charge à 100%) • Livret de famille par défaut • Carte d'identité • Reconnaissance anticipée s'il y a
Accident du travail	• Feuille de déclaration d'accident délivrée par l'employeur (en 3 volets)
Ancien combattant victime de guerre	• Carnet de soins gratuits
Bénéficiaire de la CMU CMU complémentaire	• Carte Vitale et attestation CMU avec dates d'ouverture des droits
Bénéficiaire de l'AME	• Carte Vitale et attestation AME avec dates d'ouverture des droits
Ressortissant de l'Union européenne	• Carte Européenne d'Assurance Maladie ou E 111 • Passeport
Ressortissant d'un pays étranger hors union européenne	• Attestation de prise en charge par la caisse ou l'assurance du pays d'origine • Visa touristique délivré pour le séjour en France • Certificat d'hébergement • Passeport

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à vous adresser au bureau des admissions.

QUE PAIEREZ-VOUS ?

L'hôpital n'est pas gratuit. Les frais de votre hospitalisation se composent :

- D'UN FORFAIT JOURNALIER
  à titre de participation à l'hôtellerie et à la restauration ;
- DES FRAIS DE SÉJOUR LIÉS AUX SOINS
  analyses, médicaments, radiologies, rémunération du personnel et des médecins...

La prise en charge de ces frais dépend de votre situation :

- SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

En principe, vous devez payer 20 % des frais de séjour (appelés « ticket modérateur ») et le forfait journalier ; le cas échéant, votre mutuelle peut prendre ces frais en charge.
Dans certains cas, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100 % par les organismes d'assurance maladie, et notamment dans les cas suivants :

- À compter du 6e mois de grossesse ;
- Pendant les 12 premiers jours suivant l'accouchement ;
- Hospitalisation des prématurés et des nouveau-nés;
- Accident du travail ;
- Intervention chirurgicale comprenant un acte dont le tarif est supérieur à 120€ (un forfait de 18€ reste dû) ;
- Longue maladie ou invalidité ;
- À partir du 31e jour d'hospitalisation (les 30 premiers jours sont dus).

Pour ces 3 derniers cas, le forfait journalier en sus est dû.

- SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Vous devez payer la totalité des frais de séjour. Le versement d'une avance correspondant aux frais prévisibles peut vous être demandé.

Pour toutes difficultés liées à l'accès aux soins, LA PASS – PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ – est à votre disposition au service d'accueil des urgences. De même, les assistants sociaux du C.H.A.M. sont au service de tous les patients et de leurs familles. Ils travaillent avec les différents personnels de l'établissement ou non, dans le respect du secret professionnel.
Ils sont à votre disposition pour vous écouter, vous informer, vous aider et vous conseiller pendant toute la durée de votre séjour. Ils vous aident à faire valoir vos droits sociaux pour accéder aux soins et ont également pour mission de vous aider à préparer votre sortie.

LES ASSISTANTS SOCIAUX SONT À VOTRE DISPOSITION
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 17H.
SI VOUS SOUHAITEZ LES RENCONTRER, ADRESSEZ-VOUS À L'ÉQUIPE SOIGNANTE.
VOUS POUVEZ ÉGALEMENT LES JOINDRE PAR LE STANDARD AU 03 21 89 45 45

• Pour des séjours de plus d'un mois

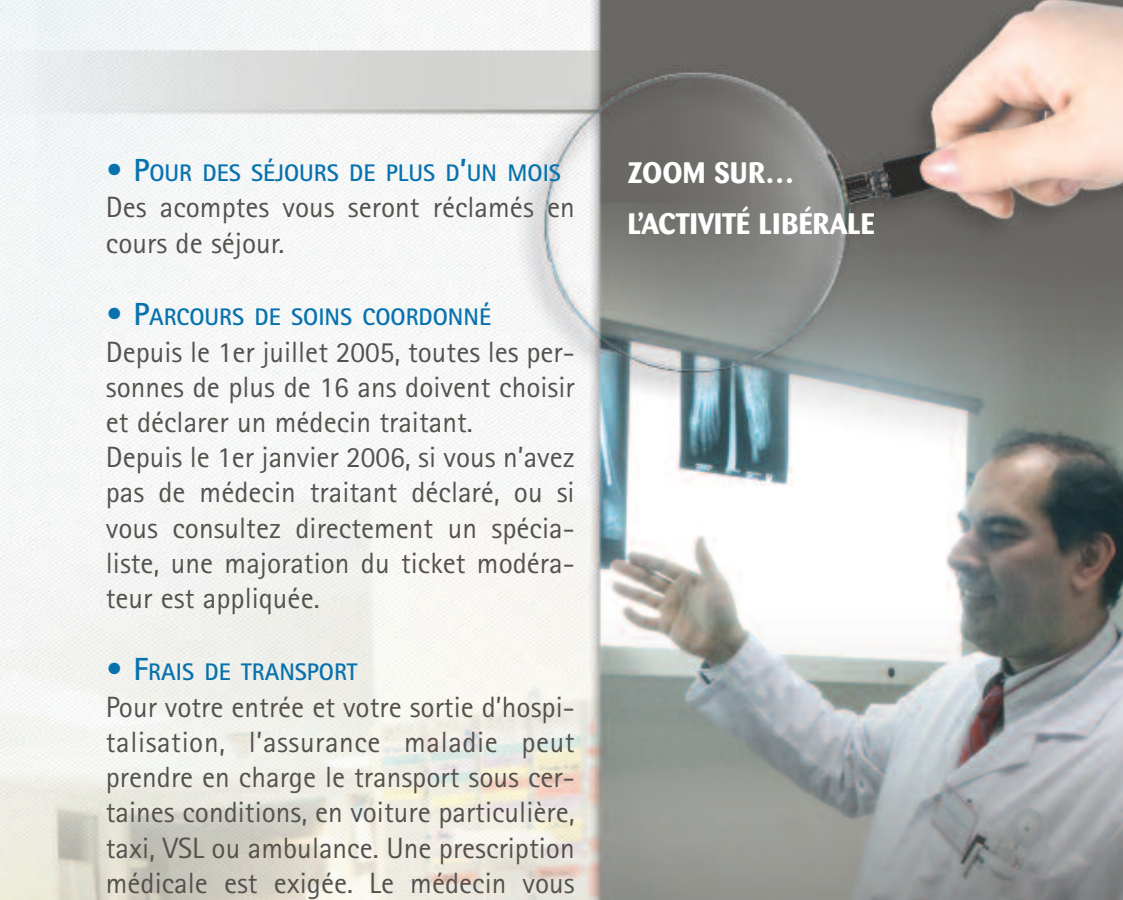
Des acomptes vous seront réclamés en cours de séjour.

• Parcours de soins coordonné

Depuis le 1er juillet 2005, toutes les personnes de plus de 16 ans doivent choisir et déclarer un médecin traitant.
Depuis le 1er janvier 2006, si vous n'avez pas de médecin traitant déclaré, ou si vous consultez directement un spécialiste, une majoration du ticket modérateur est appliquée.

• Frais de transport

Pour votre entrée et votre sortie d'hospitalisation, l'assurance maladie peut prendre en charge le transport sous certaines conditions, en voiture particulière, taxi, VSL ou ambulance. Une prescription médicale est exigée. Le médecin vous l'établira en fonction de votre état de santé. Les transports pris en charge ne le sont généralement qu'à hauteur de 65 %, sur la base des tarifs de la sécurité sociale. Dans certains cas (transports en lien avec une Affection de Longue Durée, un accident du travail...), les transports peuvent être pris en charge à 100 % sous certaines conditions.



ZOOM SUR...
L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

La loi a ouvert la possibilité pour certains médecins d'exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité de service public, dans des conditions strictement réglementées.
Si vous souhaitez être soigné dans ce cadre, vous devez le préciser au médecin lors de la consultation préalable. À cette occasion, le médecin vous informera sur le montant des honoraires qui vous seront demandés et vous fera signer un engagement.
C'est une possibilité qui vous est offerte, jamais une obligation. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-là pour connaître votre niveau de remboursement.

REPAS

Lors de votre séjour, un membre du personnel vous présentera la composition de VOTRE MENU EN FONCTION DE LA PRESCRIPTION MÉDICALE, DE VOS GOÛTS ET AVERSIONS. Une équipe de diététiciens intervient dans la composition des repas afin de vous aider au mieux à retrouver la santé.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : à 8h ;
- Déjeuner : entre 12h et 12h30 ;
- Dîner : entre 18h30 et 19h.

ACCOMPAGNANTS

Selon les possibilités du service et sur avis du médecin, un membre de votre famille peut être admis à demeurer auprès de vous. À cet effet, UN LIT D'APPOINT PEUT ÊTRE MIS À VOTRE DISPOSITION.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Des repas peuvent aussi être proposés. Les tickets repas sont à retirer et à régler à l'accueil. L'accompagnant peut soit profiter du restaurant du personnel situé au 2e étage, afin d'y prendre ses repas du midi (ouvert de 11h45 à 13h45), soit prendre un repas en chambre. Dans cette hypothèse, il convient de se rapprocher de l'hôtelière à l'avance, et lui remettre le ticket au moment du repas.

CHAMBRE

Vous pourrez être admis en CHAMBRE PARTICULIÈRE, pour convenance personnelle, DANS LA LIMITE DES PLACES DISPONIBLES, MOYENNANT UN SUPPLÉMENT. Il vous appartient de vous renseigner au préalable auprès de votre mutuelle sur la prise en charge possible de ce supplément. Les tarifs sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement.

LINGE ET OBJETS PERSONNELS

IL VOUS APPARTIENT D'APPORTER VOTRE LINGE PERSONNEL (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) et le nécessaire de toilette (serviettes, gants, savonnette, brosse à dents, dentifrice, rasoir...) ; vous devrez en assurer l'entretien. Prenez garde à bien déposer vos PROTHÈSES dans les boîtes prévues à cet effet : EN CAS DE PERTE, L'ÉTABLISSEMENT N'EST PAS RESPONSABLE.

DÉPÔTS D'ARGENT ET D'OBJETS PRÉCIEUX

Dans la mesure du possible, nous vous déconseillons d'apporter avec vous tout objet précieux ou somme d'argent. Dans le cas contraire, par mesure de sécurité, remettez-les à vos proches ou, à défaut, déposez-les ou faites-les déposer dans le coffre de l'établissement lors de votre admission.

Le c.h.a.m. n'est responsable que des objets et valeurs qui lui ont été déposés.

VISITES

Vous avez le droit de recevoir des visites, **sauf contre-indication médicale**, de 13h30 à 19h30. Vous avez aussi le droit d'en refuser. Seules restrictions : au niveau de l'unité de surveillance continue et de l'unité d'hospitalisation de courte durée au sein des urgences, l'entrée est réservée à la famille proche après accord de l'infirmière ou du médecin. Seule une personne peut avoir accès à la chambre et dans la limite de 10 minutes.

Pour nous aider à mieux soigner ceux que vous nous avez confiés :

- **Ne vous faites pas accompagner de jeunes enfants** qui rapidement s'ennuient et deviennent turbulents. Ils sont beaucoup trop sensibles à certaines visions de la souffrance et trop réceptifs aux risques infectieux contrôlés mais toujours présents à l'hôpital ;
- **Acceptez facilement de quitter temporairement ou définitivement la chambre** à la demande d'une équipe soignante uniquement soucieuse de préserver le bien-être de votre parent, enfant ou ami hospitalisé.

PERMISSIONS

Vous pouvez, compte tenu de la longueur de votre séjour et de votre état de santé, bénéficier **sur avis médical**, de permissions de sortie (quelques heures sans découcher ou d'une durée inférieure à 48 heures). Il vous faudra alors rentrer dans les délais impartis.

TÉLÉVISEUR

Si vous souhaitez obtenir la télévision, **adressez-vous à l'accueil « Télé »** situé dans le hall, une hôtesse est là pour vous aider du lundi au vendredi de 10h à12h et de 13h à 18h, les week-end et jours fériés de 15h à 18h. Cette prestation est assurée par une société extérieure au C.H.A.M. Aux urgences et à l'hôpital de jour, elle vous offre gracieusement la possibilité de visionner une chaîne préalablement choisie par ses soins.

TÉLÉPHONE

Si vous souhaitez obtenir le téléphone, il suffit d'**en faire la demande à l'accueil**. Deux options vous sont proposées, selon que vous souhaitez uniquement recevoir les appels téléphoniques, ou également pouvoir appeler. Une fiche expliquant le mode d'emploi et le numéro d'appel direct vous est remise.

De plus, une **cabine téléphonique** est installée dans le hall d'accueil, une seconde à l'extérieur de l'établissement, à l'entrée des urgences. Précisons que **les téléphones mobiles cellulaires doivent être maintenus en position arrêt** dans l'enceinte de l'établissement en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

MULTIMÉDIA

Afin que le séjour à l'hôpital ne soit pas un moment d'isolement, le C.H.A.M. met à votre disposition DEUX ESPACES MULTIMÉDIA AVEC ACCÈS LIBRE À INTERNET : l'un au niveau du salon de vie du pôle mère-enfant, l'autre, accessible aux personnes à mobilité réduite, dans le hall d'accueil.

PRESSE – CAFÉTÉRIA

Pour rendre votre séjour le plus agréable possible, vous trouverez dans le hall de l'établissement un point presse – cafétéria dont la gestion est confiée à une société privée. CE POINT EST OUVERT DU LUNDI AU SAMEDI DE 8H À 19H30, ET LE DIMANCHE ET LES JOURS FÉRIÉS DE 13H30 À 19H. Vous y trouverez presse, cadeaux, jouets et peluches, articles pour votre séjour (produits de toilette, timbres, cartes postales, cartes téléphoniques), et différents encas et boissons chaudes et fraîches. Pour votre confort, le personnel de la cafétéria livre les journaux en chambre sur simple appel au **4678**. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall d'accueil et dans la salle d'attente des urgences.

COIFFEUR

Un espace coiffeur en cours d'aménagement vous sera prochainement proposé. Vous devrez assurer le règlement de la prestation.

ASSOCIATIONS

En Pédiatrie, tout enfant hospitalisé peut recevoir un soutien scolaire durant son hospitalisation au C.H.A.M. grâce à l'action des bénévoles de l'association L'ÉCOLE À L'HÔPITAL ET À DOMICILE. L'association ANIMATION LOISIRS À L'HÔPITAL – LES BLOUSES ROSES leur propose du lundi au vendredi, des activités et jeux. D'autre part, une AIRE CANCER (Accueil, Information, Rencontre, Ecoute) a été créée au rez-de-chaussée, et est animée par des bénévoles et une accompagnatrice santé du réseau oncologique. Vous y trouverez un accueil, des informations et de la documentation.

CULTES

Vous avez DROIT AU RESPECT DE VOS OPINIONS ET CROYANCES. Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix. Une liste de référents des différentes religions est disponible auprès du cadre de santé et à l'accueil de l'hôpital. Pour prendre contact, déposez votre demande au cadre du service. Une salle de recueillement est à votre disposition au sous-sol. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

VOS DEVOIRS

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur du C.H.A.M. doit être respecté. Il est consultable auprès du cadre de santé du service.

RESPECT DE CHACUN ET RESPECT DES MATÉRIELS

Chaque patient ou usager doit respecter le personnel du C.H.A.M. LA DIRECTION NE TOLÉRERA AUCUN MOT OU INJURE LANCÉ À L'ENCONTRE DE SES AGENTS. Ce n'est que dans une relation de confiance et de respect que votre prise en charge pourra être sereine et la meilleure possible.

Notre hôpital est attaché aux notions de services publics et à celle de laïcité. AUCUN PROSÉLYTISME NE SERA TOLÉRÉ, NI AUCUNE DISCRIMINATION.

D'autre part, le matériel de l'hôpital est coûteux. Son entretien nécessite des efforts et des moyens financiers importants. Il est à votre disposition mais aussi sous votre garde. Évitez toute détérioration et tout gaspillage. LES DÉGRADATIONS SONT TOUJOURS À LA CHARGE DES PERSONNES HOSPITALISÉES.

BRUIT ET RESPECT DE LA TRANQUILLITÉ

Pour PRÉSERVER LE REPOS DE VOS VOISINS, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes, de recevoir ou de passer des communications téléphoniques après 21 heures.

CONFORT DU PATIENT

Il est recommandé de limiter à trois le nombre de personnes par visite afin que vous puissiez vous reposer.

EN CAS D'INCENDIE

- Prévenir l'infirmière ;
- Rester calme ;
- Respecter les consignes inscrites dans votre chambre.

SÉCURITÉ – VOL

Le C.H.A.M. décline toute responsabilité en cas de vol, accident et incident qui pourraient survenir aux véhicules et personnes sur les parkings situés autour de l'hôpital.

TABAC

L'établissement est un lieu public : il est INTERDIT DE FUMER dans les chambres et les locaux communs.

ZOOM SUR…

HYGIÈNE, LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Il existe au CHAM un dispositif organisé, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) qui a pour mission d'élaborer la politique de lutte contre les Infections Nosocomiales. Ce comité définit chaque année un programme d'actions qui s'articule autour de quatre objectifs majeurs :

- La prévention ;
- La surveillance ;
- La formation et l'information ;
- L'évaluation.

Une Équipe Opérationnelle en Hygiène a pour mission la mise en oeuvre de la politique définie par le CLIN. Elle est composée de personnels dédiés à l'hygiène hospitalière. Des actions continues sont mises en place notamment sur l'hygiène des mains avec l'utilisation des Solutions Hydro-Alcooliques (SHA) ainsi que sur l'application des précautions « standard » d'hygiène. Elles tendent à assurer la prévention des infections contractées à l'hôpital. Nous travaillons également en partenariat avec le C.CLIN Paris Nord et participons aux travaux proposés. Des correspondants en hygiène sont identifiés au sein de chaque service de l'établissement sur la base du volontariat. Ils renforcent l'implication des personnels de santé et facilitent la mise en œuvre des actions de prévention des infections nosocomiales.

MÉDICAMENTS

Les médecins qui vous prennent en charge au C.H.A.M. vous prescrivent les médicaments dont vous avez besoin. **Il est donc interdit d'amener des médicaments extérieurs à l'établissement.**

ANIMAUX

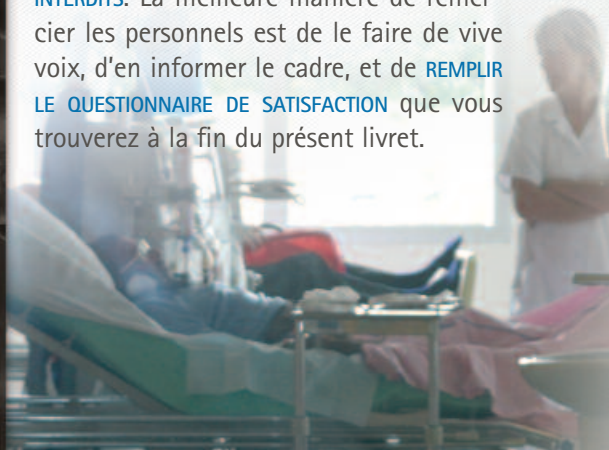
Les animaux domestiques sont strictement interdits dans les bâtiments, sur les parkings et pelouses de l'hôpital.

CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Un parking public est à la disposition des visiteurs. Des places sont réservées aux personnes handicapées, femmes enceintes et aux urgences. Les visiteurs doivent garer leur véhicule dans les emplacements banalisés. À défaut, l'enlèvement des véhicules gênants peut être organisé par la direction.

POURBOIRES

L'hôpital est un lieu d'accueil de tous, attaché à ses missions de service public. Afin de promouvoir une prise en charge de qualité pour tous, **les pourboires y sont interdits**. La meilleure manière de remercier les personnels est de le faire de vive voix, d'en informer le cadre, et de **remplir le questionnaire de satisfaction** que vous trouverez à la fin du présent livret.



VOS DROITS

LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité, le respect du secret professionnel et de votre vie privée sont des valeurs essentielles. Le C.H.A.M. met tout en œuvre pour que les informations vous concernant ne soient pas divulguées.
Toutefois, sauf opposition de votre part, vos proches pourront être informés.
De plus, si vous le souhaitez et à tout moment, vous pouvez demander à ce qu'aucune information sur votre présence au C.H.A.M. ne soit communiquée.

LE RESPECT DE VOTRE DIGNITÉ

Vous avez droit au respect de votre dignité, notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peut engendrer la maladie.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous êtes majeur, vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiqueront vos souhaits concernant les conditions de votre prise en charge en fin de vie et notamment vos souhaits de limitation ou d'arrêt de traitement.
Il faut néanmoins que vous sachiez que la loi française n'autorise pas l'euthanasie et que si le médecin a l'obligation de prévenir et de soulager la souffrance, il ne peut donner délibérément la mort.
Les directives seront obligatoirement consultées par le médecin avant toute décision de limitation ou d'arrêt de traitement, et prévaudront sur tout autre avis non médical. Elles seront prises en compte par le médecin avant toute décision, à condition d'être suffisamment précises et aisément authentifiables par votre signature (ou à défaut l'attestation de deux témoins) et l'indication de vos nom, prénom, date et lieu de naissance. Renouvelables tous les trois ans, elles

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

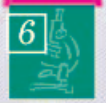
Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, en plusieurs langues et en braille, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé

peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En accord avec la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le C.H.A.M. dispose d'un système informatique destiné à améliorer la prise en charge des patients par une gestion facilitée de leur dossier, et à assurer la facturation des actes. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour sont couvertes par le secret médical. Elles feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et en l'absence d'obligation légale, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge. Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire à votre état de santé.

VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de

l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Vous pouvez également compléter une fiche de « suggestion et réclamation » qui est à votre disposition à l'accueil. Si vous préférez, vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'établissement. Celle-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers (CRUQPEC) et de la qualité de la prise en charge.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la CRUQPEC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La CRUQPEC a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQPEC s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Vous êtes accueilli dans une unité d'hospitalisation gérée par un responsable (chef de service), qui conduit l'activité médicale de l'unité, son organisation et son fonctionnement, en lien avec le chef de pôle.
À leurs côtés travaillent praticiens hospitaliers, attachés, internes (médecins en formation)... tous pour veiller à votre meilleure prise en charge médicale possible et à la continuité des soins.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

L'équipe paramédicale est disponible et à votre écoute.

- LE CADRE DE SANTÉ veille au bon déroulement du séjour. Il est le garant de l'organisation de l'unité d'hospitalisation et des soins dont vous bénéficiez ;
- L'INFIRMIER a la responsabilité de mettre en œuvre les soins prescrits par le médecin et d'assurer l'éducation, l'hygiène et le confort ;
- Dans certains secteurs, vous serez plus particulièrement pris en charge par des sages-femmes, des puéricultrices, des infirmiers anesthésistes ou des infirmiers de blocs opératoires, chacun étant spécialisé dans son domaine ;
- L'AIDE-SOIGNANT travaille sous la responsabilité de l'infirmier dans le domaine de l'hygiène et du confort ;
- L'HÔTELIÈRE intervient dans la prise en charge de vos repas ;
- D'AUTRES PARAMÉDICAUX sont à vos côtés : le manipulateur en électroradiologie, le kinésithérapeute, la diététicienne, le brancardier, l'agent des services hospitaliers notamment pour la propreté de votre chambre...

DE NOMBREUX AUTRES PROFESSIONNELS

Ils sont indispensables à vos soins et à la qualité de votre séjour : assistants sociaux, socio-esthéticienne, secrétaires médicales, agents administratifs...

LES ÉQUIPES MOBILES ET DE LIAISON

Pour être au plus près de vous, le C.H.A.M. s'est doté de plusieurs équipes :

- CHAMAD pour la prise en charge de la douleur ;
- L'équipe mobile de gériatrie ;
- L'équipe de liaison de psychiatrie ;
- L'équipe de liaison d'addictologie

Ces équipes pluridisciplinaires spécialisées interviennent à vos côtés quel que soit votre service d'hospitalisation, et même aux urgences. N'hésitez pas à demander à faire appel à ces équipes.

LA DÉCISION DE SORTIE

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service dans lequel vous séjournez. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le cadre de santé ou l'assistant social.

LA SORTIE EST UNE DÉCISION MÉDICALE. C'EST LE MÉDECIN QUI DÉCIDE, AVEC VOUS, DE SA DATE ET DES MODALITÉS.

Bien entendu, vous pouvez, à tout moment, décider de quitter l'hôpital. Toutefois, en cas d'avis médical contraire, nous vous demanderons de signer un document attestant de votre volonté malgré les risques encourus pour votre santé.

Pour un mineur, le représentant légal doit être présent pour sa sortie. Il ne peut être confié à un proche ou à un ambulancier qu'avec une autorisation parentale et une pièce d'identité.

VOTRE SUIVI MÉDICAL APRÈS LA SORTIE

Afin d'assurer la continuité des soins, votre médecin traitant recevra un compte-rendu détaillé de votre hospitalisation ainsi que toutes les informations et bilans nécessaires. Le médecin du service vous informera du suivi à observer et des consignes. Vous pourrez être amené à prendre un rendez-vous de consultation pour un contrôle.

LES FORMALITÉS DE SORTIE

AVANT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT, VOUS DEVEZ ABSOLUMENT VOUS PRÉSENTER AU BUREAU DES ADMISSIONS/SORTIES SITUÉ DANS LE HALL D'ACCUEIL AFIN D'EFFECTUER VOS DÉMARCHES DE SORTIE (DES BULLETINS DE SITUATION VOUS SERONT REMIS AFIN DE JUSTIFIER DE VOTRE ARRÊT DE TRAVAIL AUPRÈS DE VOTRE EMPLOYEUR, OU DE VOUS FAIRE REMBOURSER DES FRAIS COMPLÉMENTAIRES : TÉLÉVISION, REPAS ACCOMPAGNANTS...) PAR VOTRE MUTUELLE PAR EXEMPLE. N'OUBLIEZ PAS NON PLUS DE PRÉVOIR LE RETRAIT DE VOS BIENS ET VALEURS DÉPOSÉS.

VOTRE SATISFACTION

Avant de quitter l'établissement, pensez à REMPLIR LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE. Satisfait ou non, votre avis nous intéresse !

LA QUALITÉ AU C.H.A.M.

La qualité n'est pas une préoccupation nouvelle pour notre établissement. Depuis toujours nous recherchons pour vous la meilleure prise en charge. Cette volonté s'intègre parfaitement dans le contexte hospitalier actuel qui rencontre un profond bouleversement. Les personnels du C.H.A.M. participent activement à l'amélioration de la qualité pour vous offrir une prise en charge respectueuse de votre personne et de vos droits. C'est, pour nous, un devoir mais aussi une volonté permanente.

Pour nous faire part de vos remarques, un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans ce livret. N'hésitez pas à le compléter. Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans les boîtes aux lettres situées près des secrétariats médicaux et des ascenseurs. Les questionnaires sont traités et analysés par la cellule qualité.

Notre souci est de rendre votre séjour à l'hôpital le plus confortable possible, de vous savoir satisfait de votre prise en charge et de progresser.

QU'EST-CE QUE LA CERTIFICATION ?

La certification est une procédure qui permet de vérifier que les conditions de sécurité et de qualité de prise en charge du patient sont assurées par l'établissement de santé. Tous les quatre ans, des experts visiteurs viennent vérifier les avancées de l'établissement. La dernière visite date de mars 2011.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, ainsi que le rapport de certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : **www.has-sante.fr** et sur le site Platines **www.platines.sante.gouv.fr.**

QUELQUES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DU C.H.A.M.

Plusieurs indicateurs sont suivis par l'établissement, et sont révélateurs de la qualité des soins alloués au C.H.A.M..

Cinq indicateurs portent sur la gestion du risque infectieux :

- ICALIN : indicateur composite d'activités de la lutte contre les infections nosocomiales ;
- ICSHA : indicateur de consommation de solutions ou de produits hydro-alcooliques ;
- SURVISO : surveillance des infections du site opératoire ;
- ICATB : indice composite de bon usage des antibiotiques ;
- Un score agrégé élaboré à partir des résultats de chacun des indicateurs.

Cinq indicateurs portent sur la qualité de la prise en charge du patient :

- La tenue du dossier du patient ;
- Le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation ;
- Le dépistage des troubles nutritionnels ;
- La traçabilité de l'évaluation de la douleur ;
- La tenue du dossier anesthésique.

Conformément à la réglementation, les résultats de ces indicateurs sont mis à votre disposition par voie d'affichage à chaque entrée de service et dans le hall d'accueil de l'hôpital.

ZOOM SUR…

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU C.H.A.M.

• La protection de l'environnement est un sujet de préoccupation national et universel, qui doit aujourd'hui être aussi celui des établissements de santé. Conscient des risques potentiels et des répercutions de notre activité sur l'environnement, le C.H.A.M. s'est doté, en 2010, d'un projet d'établissement, programme d'actions stratégiques pour les cinq prochaines années, incluant une démarche environnementale. Même si des actions sont déjà en place (nouveaux bâtiment à haut rendement énergétique, véhicule électrique, produits d'entretien avec éco-label, recyclage des déchets, dispositif de nettoyage et désinfection à vapeur, promotion des espaces verts…), nous amorçons ainsi une importante démarche formalisée de développement durable au C.H.A.M.

• Le développement durable signifie que « les besoins des générations actuelles doivent être satisfaits, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». Il appelle donc un changement de comportement de chacun. Le respect de l'environnement, c'est l'affaire de tous, des personnels comme de vous même, patient ou visiteur. Il n'y a pas de petit geste. Il ne s'agit pas de vivre sans confort mais de faire attention notamment à ne pas consommer plus que de raison, et à réduire, trier et recycler nos déchets. Le C.H.A.M. s'engage. Aidez-nous, et respectez vous-aussi les règles faciles à mettre en œuvre dans votre vie quotidienne !

• Au C.H.A.M., la vision du développement durable est non seulement environnementale, mais aussi sociale. Il ne peut y avoir de développement économique durable que dans un environnement durable et des prises de consciences sociales. Le développement durable implique donc de promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration de la qualité des milieux de travail des personnels de l'établissement. C'est ce vers quoi tend l'engagement du C.H.A.M.

LES DIFFÉRENTS SITES QUI COMPOSENT LE C.H.A.M.

RANG-DU-FLIERS

- Standard 03 21 89 45 45

ÉTAPLES-SUR-MER

- CMP. 03 21 89 18 20
- CATTP 03 21 89 18 25
  Rendez-vous. 03 21 89 69 99
- Hôpital de jour
  Psychiatrie 03 21 89 18 30
- CSAPA (addictologie) . 03 21 94 18 69
- Consultations avancées
  d'obstétrique. 03 21 84 86 30

CAMPAGNE-LES-HESDIN

- Hôpital de jour Psychiatrie
  « Les 4 Saisons ». 03 21 86 22 23
  Rendez-vous. 03 21 89 69 99
- Foyer d'accueil
  médicalisé. 03 21 90 19 04
- Foyer de vie 03 21 90 84 20
- EHPAD « Les Myosotis » 03 21 90 19 04
- EHPAD « Les Pléiades » 03 21 90 19 03

BERCK-SUR-MER

- EHPAD « Les Oyats ». . 03 21 89 43 89
- Unité de vie Alzheimer
  « Le Jardin des Oyats ». 03 21 89 43 89
- Hôpital de jour Psychiatrie
  « Les Goélands » 03 21 84 52 23
- CSAPA (addictologie) . 03 21 09 11 50
- Accueil de jour Alzheimer
  « L'Horizon » 03 21 84 62 23
- Planning familial 03 21 09 62 35

MONTREUIL-SUR-MER

- EHPAD « Saint-Walloy » 03 21 90 15 80
- EHPAD « Les Opalines » 03 21 90 84 20
- USLD « Les Opalines » 03 21 90 84 20
- CMP. 03 21 06 27 20
  Rendez-vous. 03 21 89 69 99

HESDIN

- Consultations avancées
  d'obstétrique 03 21 89 45 55

COMMENT VENIR ET SE REPÉRER AU C.H.A.M. – SITE DE RANG-DU-FLIERS ?

• En voiture, le C.H.A.M. est accessible sans difficulté *(cf plan large au dos du livret)*, au croisement de la D140 (Le Touquet – Wailly Beaucamp – Campagne-les-Hesdin), de la D303 (de Berck-sur-Mer à l'intérieur des terres), et de la D917 (de Berck-sur-Mer et Merlimont à Campigneulles et Montreuil-sur-Mer), et à proximité immédiate de l'échangeur n°25 de l'autoroute A16.

• Des parkings sont à votre disposition au sein de l'établissement.

• Précisons les coordonnées GPS : N 50° 24.970' • E 1° 39.767'

• Par les transports en commun, une desserte est assurée entre le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil (site de Rang-du-Fliers) et les gares de Rang-du-Fliers et d'Etaples, ainsi que depuis la ville de Berck-sur-Mer, par l'intermédiaire des autobus des transports Dumont.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU C.H.A.M.

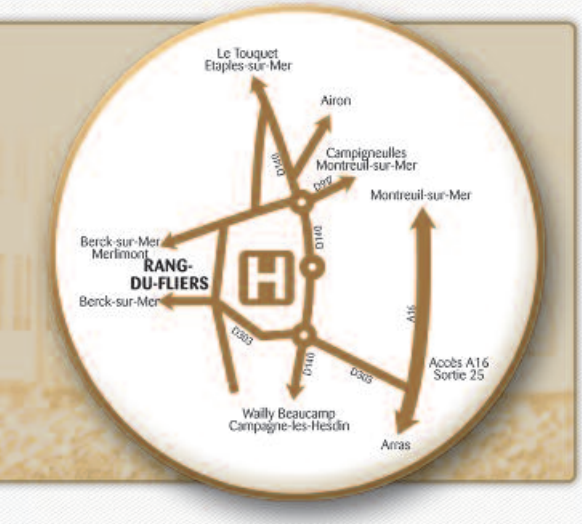
Le C.H.A.M. est, depuis la réforme du 21 juillet 2009, administré par un Conseil de Surveillance, et dirigé par un Directoire, dont le Directeur est le Président.
Les services administratifs et techniques sont composés de :

- SERVICES ADMINISTRATIFS

Direction générale, direction des ressources humaines, direction des affaires financières, des services économiques et des relations avec les usagers, direction des soins...
Une trentaine de personnes, indispensables à votre prise en charge, permet à l'établissement, aux médecins, aux soignants... de disposer des moyens de vous soigner.

- SERVICES TECHNIQUES ET LOGISTIQUES

Restauration, blanchisserie, magasin, centrale de nettoyage...



ZOOM SUR...
QUELQUES CHIFFRES CLÉ

Un an au C.H.A.M., c'est :

- 1 100 agents et plus d'une centaine de médecins à votre service
- 23 500 passages aux urgences
- 54 300 consultations externes
- 17 000 séjours
- plus de 1 000 naissances
- 236 lits et places d'hospitalisation en Médecine, Chirurgie et Obstétrique
- 40 lits de Soins de Suite et Réadaptation
- 45 lits et 45 places d'hospitalisation de jour en Psychiatrie
- 535 lits et places en établissements sociaux et médico-sociaux (personnes âgées et handicapées)

mais c'est aussi :

- 820 tonnes de linge lavées
- 595 000 repas
- 339 tonnes de déchets
- près de 500 ordinateurs
- plus de 300 000 courriels traités par mois

LE FONCTIONNEMENT DU C.H.A.M.

Conformément à la réglementation, et pour permettre une meilleure continuité de votre prise en charge, l'établissement se décline en pôle d'activité :

PÔLE DE MÉDECINE

Il comprend les unités de gastro-entérologie, cardiologie, pneumologie, médecine polyvalente, endoscopies. Il intègre également l'unité de soins palliatifs, l'hôpital de jour, les consultations externes et explorations fonctionnelles.

PÔLE DE CHIRURGIE

Il comprend les unités de chirurgie vasculaire, traumatologique et orthopédique, digestive, urologique, ORL et stomatologie. L'anesthésie et le bloc opératoire sont attaché à ce pôle.

PÔLE MÈRE-ENFANT

Ce pôle regroupe les soins alloués à la femme et à l'enfant, au sein des unités de pédiatrie, de néonatalogie, d'obstétrique, et de chirurgie gynécologique. Il intègre également le planning familial de Berck-sur-Mer. À noter qu'en cas d'hospitalisation des nourrissons au Centre Hospitalier de Calais, la maternité dispose d'un système de transmission d'images. Ce dispositif permet d'établir un contact visuel et sonore entre la maman et le bébé, en présence du personnel soignant et du/des médecin(s).

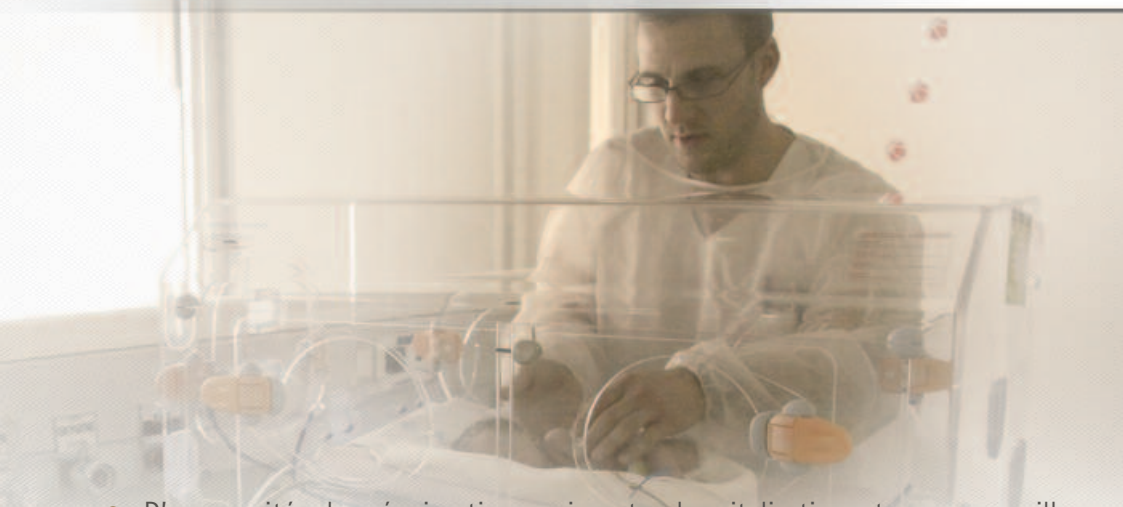
PÔLE GÉRIATRIE / PSYCHIATRIE / HANDICAP

La psychiatrie est située principalement dans le bâtiment face aux urgences, et regroupe également les hôpitaux de jour et CMP des différents sites annexes. Le pôle compte également les unités de court séjour gériatrique, de soins de suite et réadaptation, l'hôpital de jour de gériatrie. Mais il compte aussi les EHPAD situés sur différents sites du secteur du montreuillois, le foyer d'accueil médicalisé et le foyer de vie de Campagne-les-Hesdin, l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) de Montreuil-sur-Mer, les centres de prise en charge des addictologies situés à Berck-sur-Mer et Etaples-sur-Mer, les structures d'accueil Alzheimer.

PÔLE URGENCES

Le pôle a vocation à prendre en charge les urgences, tant dans l'établissement qu'en dehors. En effet, il est composé :

- Du service d'accueil des urgences, situé au rez-de-chaussée du bâtiment central ; il dispose de salles d'accueil d'urgence vitale, de box d'examens, et d'une unité d'hospitalisation de courte durée ; c'est là également que se situe la Permamence d'Accès aux Soins de Santé : la PASS *(cf p. 8)*
- Du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) dont l'équipe se compose d'un médecin, d'un infirmier et d'un chauffeur ambulancier. Le SMUR fonctionne 24h/24.



• D'une unité de réanimation qui accueille des patients dont l'état de santé justifie la mise en place de techniques d'assistance particulières.

• D'une unité de soins continus.

PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

Ce pôle est varié dans ses activités, chacune étant indispensable à votre prise en charge :

• LE LABORATOIRE

Situé au rez-de-chaussée, il prend en charge les demandes d'examens pendant votre hospitalisation et vous accueille également, comme un laboratoire de ville, pour vos examens au quotidien, sur rendez-vous, et après passage au bureau des consultations externes situé dans le hall d'entrée.

• IMAGERIE MÉDICALE (RADIOLOGIE)

Également situé au rez-de-chaussée, le service d'imagerie médicale prend en charge les demandes d'examens pendant votre hospitalisation et vous accueille également, comme un cabinet de radiologie de ville, pour vos examens au quotidien.

• PHARMACIE – STÉRILISATION

Situé au sous-sol, ce secteur permet la délivrance de médicaments, dispositifs médicaux, préparations magistrales, diététique, gaz médicaux, et la rétrocession de médicaments.

• KINÉSITHÉRAPIE

• UNITÉ OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE

Cette unité veille au respect des normes d'hygiène indispensables à votre prise en charge en toute sécurité.

• DÉPARTEMENT D'INFORMATION MÉDICALE

Le DIM est situé au sein du bâtiment administratif. C'est à lui qu'il convient de s'adresser pour toute demande de communication de votre dossier médical.

• CENTRALE DE BRANCARDAGE

• CENTRALE DE NETTOYAGE

MÉMO TÉLÉPHONIQUE

SITE DE RANG-DU-FLIERS

- ACCUEIL – STANDARD 03 21 89 45 45

- CONSULTATIONS 03 21 89 45 29

- SECRÉTARIATS MÉDICAUX :
  - Anesthésie 03 21 89 35 90
  - Chirurgie et Unité de surveillance continue 03 21 89 45 88
  - Court Séjour Gériatrique 03 21 89 35 96
  - Gynécologie – Obstétrique 03 21 89 45 55
  - Hôpital de jour 03 21 89 35 62
  - Laboratoire 03 21 89 46 31
  - Médecine ..... 03 21 89 45 61 – 03 21 89 45 76
  - Pédiatrie 03 21 89 46 51
  - Psychiatrie 03 21 89 69 81
  - Radiologie – imagerie médicale - scanner 03 21 89 45 31
  - Réanimation 03 21 89 35 35
  - Soins de Suite et Réadaptation 03 21 89 35 59
  - Urgences 03 21 89 46 21

AUTRES NUMÉROS UTILES

- Direction 03 21 89 45 01
- Demandes de dossiers médicaux (DIM) 03 21 89 45 18
- Réclamations / plaintes 03 21 89 45 01
- Service social 03 21 89 46 27
- CHAMAD / soins palliatifs / douleur 03 21 89 38 36
- Pharmacie 03 21 89 46 01
- Facturation / frais de séjour 03 21 89 45 21
- État-civil 03 21 89 38 05
- HAD Nord Littoral 03 21 89 98 91
- Trésorerie de Montreuil-sur-Mer 03 21 06 05 31
- MAIA[1] et CLIC[2] - Service du Département du Pas-de-Calais 03 21 90 88 11

[1] Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades d'Alzheimer

[2] Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique

VOS NOTES, VOS CONTACTS AU C.H.A.M., LE MÉDECIN QUI VOUS SUIT...

CETTE PAGE EST À VOUS !

LE DON D'ORGANES OU DE TISSUS

Dans un contexte douloureux, il s'agit pourtant de vie : le don d'organes est destiné à sauver des vies humaines par la greffe.

Vous pouvez donner vos organes :

- DE VOTRE VIVANT

il s'agit alors de tissus qui se régénèrent spontanément comme le sang, la moelle osseuse, des fragments de peau. Les organes susceptibles d'être prélevés sur une personne vivante sont le rein, une partie du foie et, plus rarement, des poumons.

Vous pouvez régulièrement, sous réserve de critères médicaux, donner votre sang ou vos plaquettes. Il en faut tous les jours pour soigner les malades dans l'établissement !

- À VOTRE DÉCÈS

• En état de mort encéphalique (destruction irrémédiable du cerveau suivi d'un arrêt cardiaque définitif, les activités cardiaque et respiratoire étant maintenues artificiellement), soit 1 % des décès, un prélèvement d'organes à but thérapeutique peut être envisagé ;

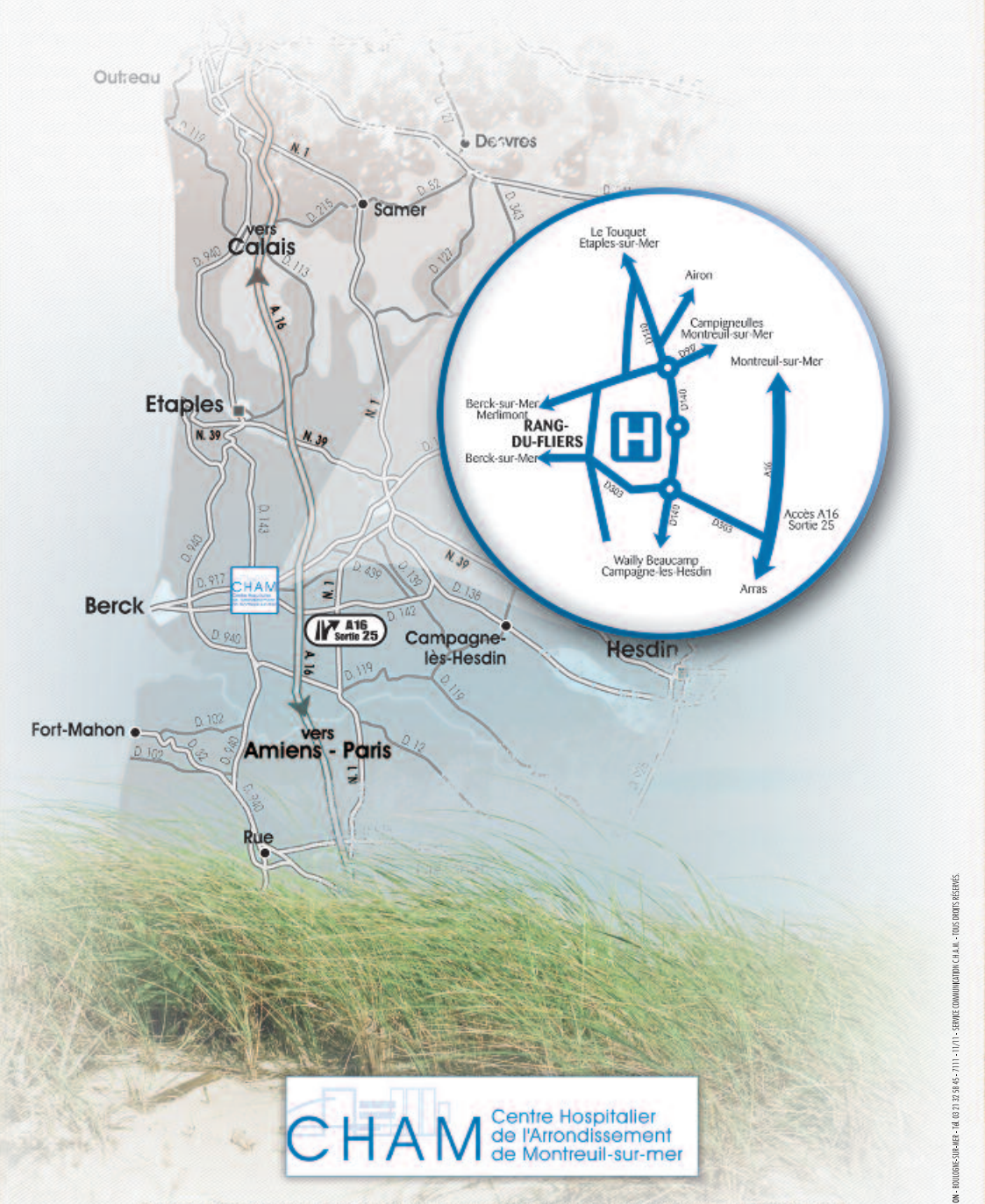
• Pour tous les autres décès, seul un prélèvement de tissus (peau, os, cornées) peut être envisagé. Pour toutes informations, adressez-vous au responsable du service.

Il est important, que l'on soit pour ou contre, de s'exprimer de son vivant. Parlez-en à votre entourage. De plus, si vous le souhaitez, vous pouvez notamment solliciter à l'accueil du C.H.A.M. une carte de donneur. À l'inverse, si vous êtes contre, vous pouvez exprimer votre refus auprès du Registre national de refus (BP 2331, 13213 Marseille cedex 02) : car rappelons que la loi française présume toute personne décédée comme donatrice à défaut de refus.

LE DON DU CORPS À LA SCIENCE

Donner son corps à la science consiste à léguer son corps à la faculté, notamment pour que les étudiants en médecine apprennent l'anatomie. Cela se décide de son vivant : et la faculté de médecine doit donner recueillir votre volonté et donner son assentiment. Le corps n'est pas rendu à la famille et des frais doivent être payés pour l'incinération ultérieure.

Pour tout renseignement complémentaire, prenez contact avec la faculté de médecine.



CHAM Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer

CENTRE HOSPITALIER DE L'ARRONDISSEMENT DE MONTREUIL-SUR-MER

BP 8 – 62180 RANG-DU-FLIERS

Téléphone : 03 21 89 45 45 – Télécopie : 03 21 89 38 28

directioncham@ch-montreuil.fr – www.ch-montreuil.fr

Coordonnées GPS : N 50° 24.970' • E 1° 39.767'

Dans le respect de l'environnement, le présent livret est réalisé sur du papier PEFC, issu de forêts gérées durablement.

BELLE IMAGE COMMUNICATION - BOULOGNE-SUR-MER - TÉL. 03 21 32 58 45 - 11/11 - SERVICE COMMUNICATION C.H.A.M. - TOUS DROITS RÉSERVÉS.